when each case is likely to be finally settled?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHAJRAJ): (a) to (d) The information is being collected and will be laid on the Table of the House.

**पंजाब में राष्ट्रीयकृत बैंकों का कार्यकरण**

727. **श्री इकबाल सिंह:** क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) पंजाब में राष्ट्रीयकृत बैंकों की कार्यप्रणाली में सुधार लाने के लिए क्या-क्या कदम उठाए जाने का प्रस्ताव है;

(ख) क्या यह सच है कि बैंकों की सेवाओं में कोई अधिक सुधार नहीं हुआ है;

(ग) यदि हां, तो इसके क्या कारण हैं; और

(घ) क्या सरकार ने राज्य के राष्ट्रीयकृत बैंकों की कार्यप्रणाली में सुधार लाने के लिए किसी सैल का गठन किया है; यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

**वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (श्री सतपाल महाराज):** (क) से (घ) सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और व्यक्तिगत बैंकों का यह निरंतर प्रयास रहा है कि पंजाब सहित सारे देश में राष्ट्रीयकृत बैंकों के परिचालन में सुधार लाएं। ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों को समाधान के लिए संबंधित राष्ट्रीयकृत बैंकों से उठाया जाता और सरकार को भी इसकी सूचना दी जाती है। ग्राहक सेवा के संबंध में गोईपोरिया समिति की सिफारिशों के कार्यान्वयन और शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए विभिन्न राज्यों में लोकपालों (ओमवड्समेन) की नियुक्ति से कुल मिलाकर ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि हुई है।

शिकायत निवारण तंत्र सभी बैंकों के प्रधान कार्यालय स्तर, क्षेत्रीय कार्यालय स्तर और शाखा स्तर पर भी विद्यमान है। सभी बैंकों ने जनता की शिकायतों की सुनवाई के लिए नोडल अधिकारियों की नियुक्ति की है। भारतीय रिजर्व बैंक ने शिकायतों के शीघ्र और कम खर्च में निपटान के लिए 14 लोकपाल नियुक्त किए हैं। बैंकों द्वारा लोक शिकायत निदेशालय, मंत्रिमंडलीय सचिवालय को प्रस्तुत किए जाने वाले मासिक रिपोर्टों के माध्यम से भी लंबित शिकायतों की गहन निगरानी की जाती है।

सभी स्तरों पर अनुशासन लागू करने के लिए बैंक अपने आंतरिक अनुशासनिक प्रक्रिया को निरंतर सरल और कारगर बना रहे हैं। बैंकिंग सेवा में और सुधार लाने हेतु, बैंक अपने कर्मचारियों को ग्राहक उन्मुख प्रशिक्षण दिला रहे हैं और शाखाओं में आधुनिकीकरण और कंप्यूटरीकरण प्रारंभ कर रहे हैं ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाओं/सेवाओं से भली भांति परिचित कराने के लिए, बैंकों से कहा गया है कि वे "सिटिजन्स चार्टर" बनाएं जिससे आशा है कि शीघ्र ही सभी ग्राहकों को उपलब्ध कराया जाएगा।

**Waivers of Loans to TNCC Charitable Trust**

728. SHRI R.K. KUMAR: Will the Minister of FINANCE be pleased to state whether any waiver of interest or principal has been granted to Tamilnadu Congress Committee Charitable Trust in respect of loans granted to it by nationalised bank(s) and if so, the details thereof?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF FINANCE (SHRI SATPAL MAHARAJ): Information is being collected and will be laid on the Table of the House.

**Deposits in Nationalised Banks**

729. SHRI PARMESHWAR KUMAR AGARWALLA: Will the Minister of FINANCE be pleased to state:

(a) whether it is a fact that deposits in Nationalised Banks are insured in specified amounts;

(b) if so, what is the scheme, its operative date and present coverage in terms of types of deposits and amounts coverd;

(c) the organisation which is managing the scheme and latest undisbursed amount;

(d) the manner in which undisbursed amount has been deployed and administrative/operative expenditure each year; and